



## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	FR- GE-AI-02
VERSIÓN	01
FECHA	04--2014
HOJA	1 / 4

**PROCESO O ÁREA AUDITADA: SIAU**

**FECHA DE ELABORACIÓN: JULIO 23 DE 2021.**

**RESPONSABLE: ANNY GONZALEZ**

**DESTINATARIO:  
JAKELINE HENRIQUEZ HERNANDEZ**

### ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORIA

#### OBJETIVO:

Verificar si en la ESE Hospital Rosario Pumarejo de López se da cumplimiento con lo establecido en el Estatuto Anticorrupción, artículo 76 de la ley 1474 de 2011, y si la oficina SIAU cumple con las funciones de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

**ALCANCE:** Se realizó seguimiento y revisión continua a la información de SIAU, con el fin de comprobar si a las PQRS se les dieron solución y respuesta oportuna por parte de la entidad, correspondiente a junio 30 de la vigencia 2021.

**METODOLOGÍA:** Para evidenciar el cumplimiento a la normatividad se tuvieron en cuenta las técnicas de auditorías generalmente aceptadas y establecidas tales como la solicitud de información, reunión, revisión, entrevistas Observación, indagación, comprobación.

#### RESULTADOS DE LAS PQRS.

Durante el primer semestre del año 2021 se recibió un total de 117 PQRS en la entidad, 6 menos que en el primer semestre de la vigencia 2020 que fueron 72. Las PQRS están distribuidas por servicios, de la siguiente manera: Consulta Externa 27 corresponden a quejas 15, sugerencias 7 y felicitaciones 45; Hospitalización 33, corresponden a quejas 14, sugerencias 10 y felicitaciones 9; y Urgencias 57, corresponden a quejas 37, sugerencias 16 y felicitaciones 4. Ver cuadro anexo

Las quejas más frecuente en consulta externa tienen que ver con la falta de citas de dermatología, neurocirugía, endocrinología y la No contestan los teléfonos en call center

Las quejas recibidas en Hospitalización tienen que ver con que las enfermeras no van hacer las curaciones a las personas que están operadas. Los pacientes que están en uci se demoran para dar información a sus familiares. Las enfermeras son muy groseras.



## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	FR- GE-AI-02
VERSIÓN	01
FECHA	04--2014
HOJA	2 / 4

- Las quejas del servicio de urgencia tienen que ver con que los médicos no dan información de los pacientes a los familiares. La atención en Triage de mora mucho. La falta de médicos.

Cabe recordar que las quejas presentadas en los diferentes servicios, son las mismas que se vienen dando durante años, sin que se tomen los correctivos pertinentes.

### ANÁLISIS DE INDICADORES

#### CONSOLIDADO 2020 GESTION PQRS

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD	RESULTADO
GESTION DE QUEJAS Y RECLAMOS	$\frac{\text{QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS/QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS}}{1}$	Mensual	100%

En el periodo analizado el número de quejas y reclamos fue de 67, y se gestionaron en su totalidad, Se evidencia que a las QR a las que se les dio respuesta oportuna fueron en un término no mayor de 15 días.

#### CONSOLIDADO 2021 SATISFACCION GLOBAL

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD	RESULTADO
TASA DE SATISFACCION GLOBAL	$\frac{\text{Usuarios satisfechos/Usuarios encuestados}}{1}$	Mensual	92.01%

Base de información Oficina SIAU

La tasa de satisfacción global al cierre del primer semestre de 2021 fue de 92.01%, mayor levemente en .79% al mismo periodo de la vigencia 2020 que fue de 91.22%. ver anexo SIAU La oficina SIAU para el primer semestre 2021 realizo 4.057 encuestas a los usuarios en todos los servicios, de los cuales 3.733 usuarios que representan el 91,01% contestaron que se encontraban satisfechos con los servicios prestados por la E.S.E y 324 encuestados que contestaron insatisfacción con los servicios que presta la entidad y corresponden al 7.9%. Ver anexo SIAU

En el servicio de Hospitalización se encuestaron a 937 usuarios y la satisfacción fue de 95.10%; en el servicio de consulta externa se encuestaron 731 usuarios, con satisfacción del servicio de 93.30%; en el servicio de urgencias se encuestaron 1.680 usuarios con satisfacción del servicio del 88.50%; en el servicio de cirugía 319 usuarios encuestados con un 94.60% de satisfacción; en salud mental consulta externa se encuestaron a 209 usuarios, con satisfacción del 94.30% y salud mental consulta externa Hospitalización se encuestaron a 181 usuarios que arrojó un 96.10% de satisfacción. Ver anexo SIAU



## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	FR- GE-AI-02
VERSIÓN	01
FECHA	04--2014
HOJA	3 / 4

### ESTUDIO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD	RESULTADO
ESTUDIO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS	Sugerencias analizadas / Sugerencias recibidas		100%

En el primer semestre de la vigencia 2021 se recibieron un total de 33 sugerencias distribuidas así: en los servicios de consulta externa 7, hospitalización 10 y urgencias 16.

Las sugerencias hacen referencia a que mejoren en la atención en el call center, que establezcan horarios precisos para las citas médicas y que coloquen un área de espera para cirugía.

Por otra parte, también se recibieron felicitaciones por el buen servicio recibido, consulta externa 5, hospitalización 9 y urgencias 4.

### PETICIONES

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD	RESULTADO
ESTUDIO DE PETICIONES RECIBIDAS	Peticiones gestionadas / Peticiones recibidas	Mensual	100%

Base de información Oficina Jurídica

En inspección in situ, Oficina de control interno disciplinario y apoyo jurídico, se pudo evidenciar que no se lleva un control de los derechos de petición recibidos y gestionados, por lo que no se pudo cuantificar en el presente semestre, las peticiones que los ciudadanos formularon y darle su respectivo tramite

### CONCLUSIONES:

En la ESE esta Creado el servicio de información y atención al Usuario SIAU, mediante resolución número 0730, del 9 de agosto del 2007 y cuenta con la oficina SIAU, (Servicio e Información y Atención al Usuario) en cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina SIAU cuenta con sus manuales actualizados de procesos y procedimientos y tiene caracterizado el proceso, además, tiene sus riesgos identificados, más no valorizados, donde se mida su probabilidad de ocurrencia e impacto si estos llegaren a ocurrir.



## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	FR- GE-AI-02
VERSIÓN	01
FECHA	04--2014
HOJA	4 / 4

La oficina Asesora de Control interno concluye que el Sistema de Quejas y Reclamos del Hospital cuenta con unas fortalezas como la disposición de buzones en todas las áreas de la ESE para la recolección de información de los usuarios internos y externos, pagina web con link habilitado para que los usuarios puedan formular sus PQRS, formatos para manifestar su conformidad e inconformidad con el servicio, Oficina SIAU con línea telefónica directa, entre otros.

A pesar de las restricciones a causa de la pandemia del COVID 19, la Oficina SIAU realizo encuestas de satisfacción al usuario diariamente, así como rondas a los servicios con el fin de detectar las necesidades de los usuarios, remisión de usuarios al ICBF cuando se presenten, capacitación al usuario, reunión con alianza de usuarios, apertura de buzones, recepción de Quejas y Reclamos, sean estas verbal, escritas o por teléfono, descuento pagos por servicios cuando se presenten

Charlas educativas orientadas a dar a conocer a los usuarios sobre sus deberes y derechos, Como, Cuando y donde deben dar a conocer sus PQRS y los diferente servicios que presta el hospital entre otros.;

Se realizan y analizan encuestas de satisfacción del usuario aplicadas en las diferentes áreas Del Hospital Rosario Pumarejo de López ESE

En la página web de la entidad existe un link de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios, pero este no es utilizado por los usuarios.

PQRS solo recibidas a través de buzones y presenciales

Como se anotó anteriormente, las quejas más frecuente en consulta externa tienen que ver con la no contestación de los teléfonos del Call center y la falta de oportunidad de algunas especialidades como infectología, neurocirugías, reumatología e endocrinología.

En hospitalización se recibieron 24 quejas y estas tienen que ver con la falta de humanización de algunas enfermeras de piso y que estas no quieren hacer curaciones.

En cuanto al servicio de urgencias, se recibieron 55 quejas y estas tienen que ver con la demora en la atención del triaje y el mal trato de algunas enfermeras por falta de humanización.

No son utilizados otros medios con que cuenta la entidad para recibir sus PQRS de sus usuarios, tales como el correo electrónico, la página web, línea telefónica. Que se socialicen

**RECOMENDACIONES:** Como resultado del seguimiento a la información obtenida de las PQRS, la oficina asesora de control interno hace las siguientes recomendaciones:



## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	FR- GE-AI-02
VERSIÓN	01
FECHA	04--2014
HOJA	5 / 4

Tomar decisiones de fondo contra los trabajadores que incurren en malas prácticas en la prestación de los servicios y que generan quejas, reclamos y peticiones, las cuales son por los mismos motivos, entre otras la falta de humanización de enfermeras, llegada tarde de médicos especialistas ect.

Recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, dentro de los términos legales.

Identificar y Evaluar los riesgos del proceso PQRS y hacer seguimiento a los controles para mitigar su ocurrencia

Llevar estadísticas de quejas gestionadas y clasificarlas por empresas.

Continuar respondiendo de acuerdo a las normas legales vigentes, las solicitudes del ciudadano; obteniendo con ello mayor confianza, credibilidad y la comunicación necesaria entre los usuarios y la entidad.

Tomar medidas contra el personal que atiende las llamadas para citas telefónicas (Call Center), no contestan llamadas al usuario. Al igual con el personal de enfermería por el maltrato a los pacientes

Unificar las quejas más reiterativas en cuanto a su naturaleza y evaluar su impacto para la entidad, lo cual servirá como mecanismo de control que permita identificar acciones de oportunidades y mejoras.

Mejorar, codificar y publicar en página web formato diligenciado y organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados a la entidad, de tal manera que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

### ACCIONES DE MEJORAMIENTO PROPUESTA

Elaborar un plan de mejoramiento con las no conformidades encontradas y conciliadas con los responsables del proceso SIAU y la oficina de control interno.

**FIRMA:**





## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	FR- GE-AI-02
VERSIÓN	01
FECHA	04--2014
HOJA	7 / 4

### ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL SERVICIO

	HOSPITALIZACIÓN	% DE SATISFACCIÓN	CONSULTA EXTERNA	% DE SATISFACCIÓN	URGENCIA	% DE SATISFACCIÓN	CIRUGIA	% DE SATISFACCIÓN	SALUD MENTAL CONSULTA EXTERNA	% DE SATISFACCIÓN	SALUD MENTAL HOSPITALIZACIÓN	% DE SATISFACCIÓN	PROMEDIO % DE SATISFACCIÓN
ENERO	138	97,1%	49	93,8%	241	91,3%	46	93,4%	12	91,7%	32	96,7%	94,0%
FEBRERO	146	95,8%	123	95,9%	262	89,3%	51	96,0%	19	94,7%	38	94,7%	94,7%
MARZO	153	94,7%	131	94,6%	284	88,4%	56	94,6%	45	95,5%	22	95,4%	93,9%
ABRIL	161	95,0%	138	92,7%	293	88,4%	54	96,3%	41	95,1%	26	96,2%	93,9%
MAYO	168	93,5%	143	91,6%	302	86,7%	55	94,5%	47	93,6%	29	96,5%	92,7%
JUNIO	171	94,7%	147	91,8%	298	87,4%	57	92,9%	45	95,6%	34	97,1%	93,2%
% TOTAL		95,1%		93,3%		88,5%		94,6%		94,3%		96,1%	93,7%
TOTAL ENCUESTAS	937		731		1.680		319		209		181		4.057

SATISFACCIÓN GLOBAL 2021			
1.	SATISFECHOS	3.733	92,01%
2.	INSATISFECHOS	- 324	7,99%
		<b>4.057</b>	<b>100%</b>



## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	FR- GE-AI-02
VERSIÓN	01
FECHA	04--2014
HOJA	8 / 4